

## BAB II

### TINJAUAN UMUM CITY HOTEL

#### II.1. TINJAUAN UMUM HOTEL

##### II.1.1. Pengertian Hotel

Berikut ini dikutip beberapa pengertian hotel :

- a. Menurut kamus *Oxford, The advance learner's Dictionary* (2011) adalah: “*a building where people stay, usually for a short time, paying for their rooms and meals.*” Dengan arti sebuah bangunan di mana orang tinggal, biasanya untuk waktu yang singkat, dan membayar untuk kamar dan makanan tersebut.



**Gambar 6. Hotel Burj Al Arab**  
Sumber : <http://new.hdwallpaperstock.info/burj-al-arab>

- b. Menurut Surat keputusan Menteri Pariwisata, Pos, dan Telekomunikasi no.KM 37/PW.340/MPPT-86 tentang persyaratan usaha pengelolaan hotel, mengatakan bahwa hotel merupakan suatu akomodasi yang mempergunakan sebagian ataupun keseluruhan bangunan yang menyediakan jasa penginapan berupa kamar yang disewakan, makanan dan minuman serta fasilitas lainnya untuk umum yang dikelola secara komersial.
- c. *The American Hotel and Motel Association* (AHMA) : hotel dapat diartikan sebuah bangunan yang dikelola secara komersial dengan menyediakan fasilitas

penginapan untuk umum dan dengan fasilitas lainnya sebagai berikut: menyediakan makanan dan minuman beserta kamar, pelayanan barang bawaan, *laundry* atau pencucian pakaian dan dapat menggunakan fasilitas lainnya yang ada didalamnya.

Dari pengertian di pembahasan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa hotel:

- a. Menggunakan sebuah bangunan (fisik).
- b. Menyediakan jasa penginapan, makan dan minum serta jasa lainnya.
- c. Untuk umum
- d. Dan dikelola secara komersial

Disamping itu seringkali disediakan sarana penunjang lainnya seperti: fasilitas bisnis, fasilitas olahraga, fasilitas musik, dan fasilitas lainnya.

#### **II.1.1.1. Sejarah Perhotelan di Dunia**

Perhotelan mulai dikenal sejak awal abad masehi, dengan dibuktikan adanya penyewaan dan pelayanan kamar untuk orang yang melakukan perjalanan. Hotel dan jenis akomodasi lain berasal dari kata “Inn” dengan arti usaha menyewakan sebagian dari bangunannya kepada orang lain secara umum yang memerlukan kamar untuk menginap oleh sekelompok orang maupun perorangan secara bersama-sama.

Awal mulanya *inn*, sering disebut juga dengan *lodge* yang hanya menyiapkan tempat untuk beristirahat bagi tamu atau pengunjung yang sedang melakukan perjalanan jauh, karena sudah merasa letih terpaksa tidak dapat melanjutkan perjalanannya dan membutuhkan suatu tempat untuk beristirahat. Kemudian peradaban pun semakin maju, maka terdapat berbagai perkembangan dengan menyediakan fasilitas penyediaan bak air untuk mandi dan kemudian menyusul dengan penyediaan makan dan minum meskipun masih dalam tahap yang sederhana. Di abad ke enam masehi, munculnya uang sebagai alat tukar yang sah, membuat jenis usaha penginapan ini makin berkembang dan puncaknya pada zaman Revolusi Industri di Inggris di tahun 1750 sampai dengan 1790 .

Revolusi Industri ini pula yang menyebabkan meningkatnya dunia usaha untuk saling berlomba untuk menjual hasil produksinya. Mengakibatkan sekelompok orang atau perorangan melakukan perjalanan dari satu tempat ketempat lainnya, sehingga mereka membutuhkan tempat untuk beristirahat di penginapan yang dianggap membuat mereka merasa aman pada saat mereka beristirahat, untuk keesokan harinya

melanjutkan perjalanannya. Tahun 1129 telah tercatat adanya Inn di Inggris tepatnya di kota Canterbury, sedangkan Inn tertua di Amerika Serikat dibangun pada tahun 1607.

Tahun 1794 di New York adanya sebuah hotel yang dinamakan *City Hotel* yang mempunyai kapasitas 73 kamar, selanjutnya disusul di kota Boston Amerika Serikat. Dan tahun 1829 dibangun sebuah hotel dengan nama "*The Tremont House*" yang dianggap sebagian para ahli sebagai awal mulanya perkembangan perhotelan *modern* di dunia. Hotel tersebut yang pertama memperkenalkan dan membagi jenis kamar *Single* dan *Double*, yang dilengkapi dengan kunci pada setiap kamarnya masing-masing, pelayanan oleh *Bellboy*, air minum disetiap bagian kamar hotel, serta menyediakan masakan khas Perancis ke di perhotelan tersebut. *The Tremont House* inipun menjadi terkenal dan menjadi tempat persinggahan yang ramai dikunjungi. Yang perlu sangat disadari bahwa usaha perhotelan adalah industri penjualan dan penyedia jasa untuk umum dan dikelola secara komersial.



**Gambar 7. The Tremont House**  
**Sumber : <http://tripadvisor.co.id>**

*The Tremont House* merupakan hotel yang pertama kali membagi dan memberikan pendidikan serta menyeleksi karyawannya untuk lebih meningkatkan mutu pelayanan dalam memberikan pelayanan yang menarik kepada pengunjung atau tamunya. Pada saat itu hotel ini belum sama sekali menyediakan layanan kamar mandi dan pendingin ataupun penghangat ruangan untuk setiap kamarnya. Sekarang ini hal itu menjadi suatu keharusan. Setelah beroperasi 20 tahun lebih hotel ini kemudian ditutup untuk dikembangkan dan diperbaharui. Tidak di ungkiri lagi bahwa keberhasilan *The*

*Tremont House* telah mendorong munculnya hotel-hotel baru di dunia yang kemudian saling bersaing untuk meningkatkan mutu hotel, baik pelayanannya maupun fasilitas-fasilitas yang ada di hotel tersebut.

Pada Permulaan abad ke 20 mulai terjadi perubahan yang cukup signifikan di dunia industri perhotelan yaitu mulai dibagi dan munculnya hotel kelas menengah, mahal bagi para pebisnis, dan wisatawan yang betul-betul membutuhkannya, yang membuat hotel ini pun berkembang dengan ciri-ciri yang lebih mengutamakan kepraktisan.

Tercatat Ellswort M. Statler, orang yang sangat berjasa dalam menemukan ide-ide baru seperti cermin di ruang kamar, penyediaan koran pagi dan lain-lainnya. Dalam waktu 40 tahun berikutnya, hotel-hotel milik Ellswort M. Statler menjadi salah satu contoh dalam perkembangan dan pembangunan konstruksi perhotelan di seluruh dunia.

Industri perhotelan pernah mengalami puncak kejayaannya, selama ataupun setelah Perang Dunia ke dua (II), banyak orang yang melakukan perjalanan, ataupun pindah tempat tinggal, mengungsi, orang-orang yang sedang cuti untuk berlibur, membuka kegiatan bisnis yang baru dan lain sebagainya. Yang membuat mereka semuanya memerlukan jasa perhotelan untuk menginap ataupun beristirahat.

Pada masa meningkatnya industri perhotelan, hotel-hotel membagi jenis menurut pengguna jasa dan lokasi hotel itu dibangun. Dulu terdapat dua jenis hotel yaitu, *city hotel* yang merupakan hotel yang terletak di pusat kota yang digunakan oleh kebanyakan para pebisnis dan *resort hotel* yang difungsikan untuk para wisatawan yang bertujuan berwisata seperti ke pegunungan, pantai, danau, pulau, dan lain-lain. Di tahun 1950-an, di Benua Eropa dan Amerika Serikat, dengan adanya persaingan yang semakin ketat, para investor hotel mulai sadar bahwa harus meningkatkan manajemen usaha mereka dan meningkatkan penjualan agar mereka dapat bersaing dalam industri perhotelan, seperti menyebar dan membuka cabang di Asia, termasuk di Indonesia.

#### **II.1.1.2. Sejarah Perhotelan di Indonesia**

Di tahun 1945, Indonesia sendiri di zaman penjajahan negara Belanda dan pada masa sebelum kemerdekaan telah banyak membangun hotel besar berkelas internasional, terutama dibangunnya di kota-kota besar, contohnya di Jakarta, Yogyakarta, Surabaya, Medan, Bali, Bandung, dan Semarang. Hotel Des Indes di

Jakarta, Hotel Bali Beach di Bali, dan Hotel Savoy Homann di Bandung, sering digunakan untuk menerima tamu-tamu mancanegara.

Tahun 1945 perkembangan hotel-hotel bersejarah di Indonesia dapat dihitung setelah Indonesia Merdeka, Presiden pertama Indonesia Ir. Soekarno mulai membangun dan mengembangkan beberapa usaha perhotelan atas kepemilikan Pemerintah yang belum lama ini hotel menjadi kendali usaha hotel di Indonesia, dibawah Badan Usaha Milik Negara (BUMN), seperti : Hotel Indonesia di Jakarta, Samudra Beach Hotel di Daerah Istimewa Yogyakarta, dan Bali Beach di Bali.



**Gambar 8. Hotel Savoy Homann**  
**Sumber : <http://en.wikipedia.org>**

#### **II.1.1.3. Pengertian Hotel di Indonesia**

Dengan mengacu pada pengertian-pengertian tersebut di atas, dan untuk penggolongan hotel di Indonesia, Pemerintah menuliskan peraturan yang tersirat dalam Surat Keputusan Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi No. KM 37 / PW.340/MPPT-86 tentang Peraturan Usaha dan Penggolongan Hotel. Bab I , Pasal 1 , Ayat (b) dalam surat keputusan tersebut mengatakan bahwa : hotel merupakan suatu penginapan yang menggunakan sebagian atau keseluruhan bangunan yang menyediakan jasa penginapan , makanan dan minuman serta fasilitas lainnya untuk umum dan dikelola secara komersial.

Dikelola secara komersial, yang dimaksud adalah dikelola dengan memperhitungkan untung atau ruginya suatu usaha, serta yang utama adalah bertujuan



untuk mendapatkan keuntungan berupa uang sebagai tolak ukurnya. Pengertian hotel dapat disimpulkan dari beberapa definisi hotel seperti di bawah ini:

- a. Suatu jenis penginapan yang mempergunakan sebagian atau keseluruhan bangunan untuk jasa pelayanan dan penginapan, yang menyediakan makan dan minum serta fasilitas lainnya untuk umum yang dikelola secara komersial.<sup>5</sup>
- b. Bangunan yang memberikan fasilitas dan pelayanan atau jasa penginapan untuk umum yang dikelola secara komersial, dengan dengan fasilitas :
  1. Jasa penginapan
  2. Pelayanan makan dan minuman
  3. Pelayanan barang
  4. Cuci pakaian
  5. Menurut Endar Sri (1996) Penggunaan fasilitas pendukung yang ada di dalamnya. Sarana tempat tinggal umum dengan memberikan suatu pelayanan dan jasa kamar, dan menyediakan makan dan minum serta penginapan dengan ketentuan pembayaran (Lawson, 1976).
- c. Hotel adalah suatu penginapan yang dikelola secara komersial, dan disediakan bagi setiap tamu hotel untuk memperoleh pelayanan, penginapan, makan dan minum serta fasilitas pendukung lainnya. Pengertian diatas menunjukkan bahwa (Adi,1995):
  1. Hotel adalah suatu usaha komersial yang melakukan aktivitasnya di bidang jasa pelayanan.
  2. Hotel terbuka untuk umum.
  3. Hotel harus memiliki suatu sistem pelayanan yang dikelola secara profesional.

#### II.1.2. Pengelompokan Hotel

Menurut buku Akomodasi Perhotelan Jilid 1 (2008), hotel dapat dikelompokkan menjadi beberapa kategori, dengan rincian sebagai berikut.

**Tabel 4.** Klasifikasi hotel

No	Dasar Klasifikasi	Penjelasan
1	Berdasarkan Kelas	<ul style="list-style-type: none"><li>• Hotel melati</li><li>• Hotel bintang satu</li><li>• Hotel bintang dua</li><li>• Hotel bintang tiga</li></ul>

<sup>5</sup> Keputusan Menteri Parpostel no Km 94/HK103/MPPT 1987

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hotel bintang empat</li> <li>• Hotel bintang lima</li> </ul>
2	Berdasarkan Plan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Full American Plan</i></li> <li>• <i>Modified American Plan</i></li> <li>• <i>European Plan</i></li> <li>• <i>Continental Plan</i></li> </ul>
3	Berdasarkan Ukuran	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Small Hotel</i></li> <li>• <i>Medium Hotel</i></li> <li>• <i>Large Hotel</i></li> </ul>
4	Berdasarkan Lokasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Resort Hotel</i></li> <li>• <i>City Hotel</i></li> </ul>
5	Berdasarkan Area	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Suburb Hotel</i></li> <li>• <i>Country Hotel</i></li> <li>• <i>Motel</i></li> <li>• <i>Inn</i></li> <li>• <i>Downtown Hotel</i></li> <li>• <i>Airport Hotel</i></li> </ul>
6	Berdasarkan Maksud Kunjungan Tamu	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Business Hotel</i></li> <li>• <i>Tourism Hotel</i></li> <li>• <i>Sport Hotel</i></li> <li>• <i>Pilgrim Hotel</i></li> <li>• <i>Cure Hotel</i></li> <li>• <i>Casino Hotel</i></li> </ul>
7	Berdasarkan Lamanya Tamu Menginap	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Transit Hotel</i></li> <li>• <i>Semi Residential Hotel</i></li> <li>• <i>Residential Hotel</i></li> </ul>
8	Kriteria Jenis Tamu	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Family Hotel</i></li> </ul>
9	Bentuk Bangunan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Cottage</i></li> <li>• Pondok Wisata</li> <li>• <i>Montel</i></li> </ul>

10	Wujud Fisik	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Produk Nyata ( Tangible )</i></li> <li>• <i>Produk Tidak Nyata(Intangible)</i></li> </ul>
----	-------------	---





Sumber: Akomodasi Perhotelan Jilid 1, 2008

### II.1.2.1. Hotel Berdasarkan Kelas

#### A. Faktor Tingkatan atau Bintang

Kelas hotel atau Tingkatan dibedakan atas bintang yang tercantum di setiap hotel. Semakin banyak jumlah bintang, maka persyaratan pelayanan dan fasilitas yang dituntut, semakin banyak dan baik. Syarat klasifikasi hotel berdasarkan kelas tingkatan atau bintang sebagai berikut:

**Tabel 5. Klasifikasi Hotel Berdasarkan Tingkatan**

Klasifikasi Hotel Bintang	Persyaratan
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jumlah kamar standar, minimal 15 kamar</li> <li>• Kamar mandi dalam</li> <li>• Luas kamar (standar), minimal 20 m<sup>2</sup></li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jumlah kamar standar, minimal 20 kamar</li> <li>• Kamar suite minimal 1 kamar</li> <li>• Kamar mandi dalam</li> <li>• Luas kamar (standar), minimal 22 m<sup>2</sup></li> <li>• Luas kamar suite, minimal 44 m<sup>2</sup></li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jumlah kamar standar, minimal 30 kamar</li> <li>• Kamar suite minimal 2 kamar</li> <li>• Kamar mandi dalam</li> <li>• Luas kamar (standar), minimal 24 m<sup>2</sup></li> <li>• Luas kamar suite, minimal 48 m<sup>2</sup></li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jumlah kamar standar, minimal 50</li> </ul>



	<p>kamar</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kamar suite minimal 3 kamar</li> <li>• Kamar mandi dalam</li> <li>• Luas kamar (standar), minimal 24 m<sup>2</sup></li> <li>• Luas kamar suite, minimal 48 m<sup>2</sup></li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jumlah kamar standar, minimal 100 kamar</li> <li>• Kamar suite minimal 4 kamar</li> <li>• Kamar mandi dalam</li> <li>• Luas kamar (standar), minimal 26 m<sup>2</sup></li> <li>• Luas kamar suite, minimal 52 m<sup>2</sup></li> </ul>

Sumber: Akomodasi Perhotelan Jilid 1, 2008

#### **II.1.2.2. Hotel Berdasarkan Plan**

##### **A. American Plan**

Sistem perencanaan harga sewa kamar dimana suatu harga yang sudah dibayar, sudah termasuk harga kamar dan harga makanan dan minuman. American Plan dibagi menjadi dua jenis, antara lain yaitu:

- *Full American Plan (FAP)*

Sewa kamar + 3 kali makan (pagi, siang dan malam).

- *Modified American Plan (MAP)*

Sewa kamar sudah termasuk dengan dua kali makan, yang diutamakan harus makan pagi, contohnya:

- Kamar + makan pagi + makan siang.
- Kamar + makan pagi + makan malam.

##### **B. European Plan**

Tamu yang menginap hanya membayar uang sewa hanya untuk kamar saja. Keunggulannya:

- Praktis, banyak digunakan oleh kebanyakan hotel.
- Memudahkan Pembayaran saat keluar dari hotel.

**C. Continental Plan**

Adalah perencanaan harga sewa kamar dimana harga sewa kamar tersebut sudah termasuk dengan kontinental breakfast.

**II.1.2.3. Hotel berdasarkan Ukuran**

Klasifikasi hotel berdasarkan ukurannya dan berdasarkan kamar tersedia. Ukuran hotel diklasifikasikan menjadi 3 bagian, yaitu:

**a. Small hotel/ hotel kecil**

Hotel kecil yang menyediakan sejumlah di bawah 150 buah kamar

**b. Medium hotel/ hotel sedang**

Hotel yang berukuran sedang, dimana dalam hotel ini dapat dibagikan menjadi 2 jenis, yaitu:

- *Average hotel* :

hotel yang mempunyai sejumlah kamar antara 150 sampai dengan 299 kamar.

- *Above average hotel* :

hotel yang mempunyai sejumlah kamar antara 30 sampai dengan 600 kamar.

**c. Large Hotel/ hotel besar**

*Large hotel* adalah hotel yang mempunyai sejumlah kamar di atas 600 buah kamar.

**II.1.2.4. Berdasarkan Lokasi**

Klasifikasi hotel berdasarkan faktor lokasi hotel itu berada atau dibangun dapat dibagi menjadi:

**a. City hotel**

Hotel yang berada di pusat kota, dimana sebagian besar tamunya yang menginap adalah para pebisnis yang memiliki kegiatan berbisnis di kota tersebut.

**b. Resort Hotel**

Hotel yang terletak di kawasan wisata dan sebagian besar tamunya tidak melakukan kegiatan bisnis, melainkan lebih banyak berekreasi. Berbagai macam resort hotel berdasarkan lokasi:

- *Mountain Hotel* ( hotel yang terletak di pegunungan ).
- *Hill Hotel* ( hotel yang terletak di perbukitan ).
- *Beach Hotel* ( hotel yang terletak di daerah pantai ).

- *Lake Hotel* ( hotel yang terletak dipinggir danau ).
- *Forest Hotel* ( hotel yang terletak di kawasan hutan lindung )



Gambar 9. City Hotel  
Sumber : <http://jogjabiz.com>

#### **II.1.2.5. Hotel Berdasarkan Area**

##### **A. Suburb Hotel**

Hotel yang berada di pinggiran kota, yang merupakan pertemuan antara dua kota.

##### **B. Country Hotel**

Bangunan yang terletak di luar kota, daerah pedesaan.

##### **C. Motel**

Bangunan yang terletak di luar pusat kota dan daerah jalan raya, biasanya pada bangunan itu disediakan penginapan dalam bentuk apartemen dan dapat untuk tempat tinggal kurang dari 24 jam, apartemen itu memiliki pintu masuk tersendiri dan satu garasi atau tempat parkir mobil.

##### **D. Inn**

Suatu tempat yang menyediakan penginapan, makan dan minum, serta pelayanan umum lainnya, disewakan kepada orang – orang yang singgah untuk sementara waktu dengan jangka waktu menginap terbatas

**E. Airport Hotel**

Hotel yang berada dalam suatu kawasan bangunan atau wilayah pelabuhan udara atau sekitar Bandar udara.

**F. Urban Hotel**

Hotel yang terletak di desa dan jauh dari kota besar

**G. Downtown Hotel**

Hotel yang berlokasi di pusat kota.

**II.1.2.6. Berdasarkan Maksud Kunjungan**

Maksud klasifikasi hotel berdasarkan maksud kunjungan tamu selama menginap, adalah sebagai berikut :

**a. Business hotel**

Hotel yang tamunya sebagian besar melakukan kegiatan berbisnis, disini biasanya menyediakan ruang-ruang rapat dan konferensi.

**b. Resort/Tourism Hotel**

Hotel yang kebanyakan para tamunya untuk berwisata, baik wisatawan nusantara maupun wisatawan mancanegara.

**c. Casino hotel**

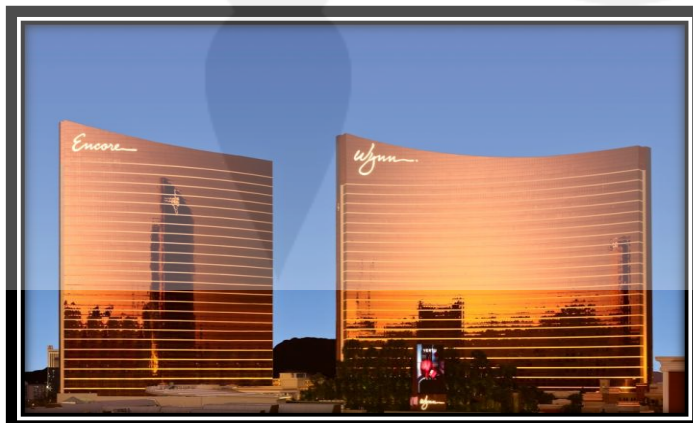
Hotel yang sebagian ruang ataupun tempatnya berfungsi sebagai tempat berjudi.

**d. Pilgrim hotel**

Hotel yang sebagian ruang ataupun tempatnya berfungsi sebagai peribadahan

**e. Cure Hotel**

Hotel yang tamu-tamunya adalah orang sakit yang sedang dalam proses pemulihan atau penyembuhan dari suatu penyakit.



**Gambar 10. Wynn Casino Hotel**  
**Sumber : <http://moj0jojo.tumblr.com>**

**II.1.2.7. Klasifikasi Hotel berdasarkan Faktor Lamanya Tamu Menginap****A. *Transit hotel***

Tamu di hotel ini biasanya menginap dalam waktu yang pendek, rata-rata sekali menginap selama satu malam.

**B. *Semi residential hotel***

Tamu hotel ini biasanya menginap berkisar antara 1 minggu sampai dengan 1 bulan.

**C. *Residential hotel***

Tamu hotel ini menginap cukup lama, paling singkat satu bulan.

**II.1.2.8. Jenis Akomodasi berdasarkan Aspek Bentuk Bangunan.****A. *Pondok Wisata***

Merupakan suatu usaha perorangan dengan mempergunakan sebagian dari rumah tinggalnya ataupun keseluruhan untuk penginapan bagi setiap tamu dengan perhitungan penyewaan perhari.

**B. *Cottage***

Merupakan suatu bangunan yang dipergunakan untuk usaha pelayanan dan fasilitas lainnya.

**C. *Motel (Motor Hotel)***

Suatu bangunan yang digunakan untuk usaha jasa penginapan dengan sarana tambahan adanya garasi disetiap bangunannya. Biasanya bangunan ini berlantai dua dan di lantai dua sebagai kamar, dan dibagian lantai satu sebagai garasi mobil.

**II.1.2.9. Klasifikasi berdasarkan Wujud Fisik****A. Produk nyata ( *tangible* )****1. Lokasi**

Letak bangunan yang dibutuhkan oleh para wisatawan adalah lokasi yang sangat strategis dan memiliki nilai-nilai ekonomis, seperti lokasi yang dekat dengan bandar udara, pelabuhan, pusat kegiatan bisnis, stasiun kereta api, kegiatan wisata sehingga memberikan kemudahan para tamu untuk mencari kegiatan lain diluar hotel.

**2. Fasilitas**

Fasilitas adalah penyediaan perlengkapan fisik yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan tamu hotel serta dapat memudahkan para tamu melaksanakan kegiatannya selama menginap di hotel tersebut. Berupa :

- Kamar dengan perlengkapannya seperti penghangat ataupun pendingin ruangan, *Televisi, Safe Deposit Box, Air hangat dan dingin, Minibar, International Direct Dialing telephone*, adanya *bathroom* dengan *bathtub* dan *shower, Tea & Coffee making facility, Hair dryer*.
- Kamar bagi orang cacat atau *disable room*.
- Restoran dan bar mempunyai jenis produk-produk makanan dan berbagai merk minuman.
- Area bebas asap rokok dengan kelengkapannya.
- Pelayanan makanan dan minuman di dalam kamar.
- *Ballroom* atau aula.
- Brankas
- Kolam renang.
- Fasilitas hiburan, seperti musik dan karaoke.
- Fasilitas taman bermain untuk anak-anak *atau play ground*.
- Fasilitas pengasuhan anak.
- Salon.
- *Laundry* dan *dry cleaning* atau binatu.
- Pusat kegiatan bisnis dan sekretaris.
- Toko obat atau toko yang menjual kebutuhan sehari-hari.
- Klinik kesehatan.
- Pusat kegiatan kebugaran.
- Kendaraan antar jemput.
- fasilitas penukaran mata uang asing.
- Pelayanan memarkirkan kendaraan.
- Area parkir yang luas.

#### **B. Produk tidak nyata ( *intangible* )**

Produk tidak nyata merupakan segala sesuatu kegiatan yang berhubungan erat dengan pelayanan dan citra pembentuk suatu produk dari hotel. Di usaha perhotelan dalam bentuk *intangible* (produk tidak nyata) diberikan bersamaan dengan penjualan produk *tangible* (nyata). Rasa sopan santun, rasa hormat, keramahtamahan dan



bersahabat dari seluruh karyawan merupakan suatu sifat yang sederhana tetapi sangat membantu dalam pembentukan citra hotel.

Agar fasilitas-fasilitas yang disediakan oleh hotel dapat berfungsi dengan baik, maka disertai dengan pelayanan yang baik pula, adapun pelayanan tersebut dapat berupa: perlakuan pelayanan yang diberikan oleh pihak hotel, antara lain dapat juga berupa waktu bukanya suatu fasilitas dan penyajian makanan dan minuman di restoran, serta pelayanan kebersihan kamar. Sekarang ini persaingan usaha perhotelan yang paling diminati adalah bagaimana cara hotel memberikan pelayanan dan fasilitas yang terbaik.

## **II.2. Standar Organisasi Ruang**

Secara umum organisasi ruang pada bangunan Hotel terbagi menjadi lima zona/area berdasarkan kehadiran publik dan unit hunian hotel. Zona-zona tersebut antara lain :

1. Zona Publik
2. Zona Semi Publik
3. Zona Semi Privat
4. Zona Private
5. Zona Pelengkap



**Gambar 11. Diagram Zona Ruang Hotel**  
Sumber : Time Saver Standards for Building Types

## **II.3. Persyaratan Kesehatan Lingkungan dan Bangunan Hotel Umum**

### **II.3.1. Kesehatan Lingkungan dan Bangunan Hotel**

- a. Lingkungan dan bangunan hotel selalu dalam keadaan bersih
- b. Lingkungan dan konstruksi bangunan hotel tidak memungkinkan sebagai tempat bersarang dan berkembang biaknya serangga dan bintang pengerat
- c. Bangunan hotel harus kuat, utuh dan dapat mencegah penularan penyakit serta kecelakaan

**II.3.2. Tata Ruang**

Pembagian ruang hotel harus ditata dan dipergunakan sesuai dengan fungsinya, serta memenuhi persyaratan kesehatan.

**II.3.3. Kontruksi****A. Lantai**

1. Terbuat dari bahan yang kuat, kedap air, permukaan rata, tidak licin dan mudah dibersihkan.
2. Lantai yang kontak dengan air harus mempunyai kemiringan yang cukup ( 2-3 %) ke arah saluran pembuangan air limbah.

**B. Dinding**

1. Permukaan dinding sebelah dalam harus mudah dibersihkan.
2. Permukaan dinding yang selalu terkena percikan air harus terbuat dari bahan yang kuat dan kedap air.

**C. Ventilasi**

1. Ventilasi dapat menjamin peredaran udara di dalam kamar / ruang dengan baik.
2. Bila ventilasi alam tidak memenuhi persyaratan harus dilengkapi dengan ventilasi mekanis.

**D. Atap**

1. Tidak bocor dan tidak memungkinkan terjadinya genangan air.

**E. Langit – langit**

1. Mudah dibersihkan.
2. Tinggi minimal 2,5 meter dari lantai.

**F. Pintu**

1. Dapat mencegah masuknya serangga, tikus dan binatang pengganggu lain.

**G. Pencahayaan**

1. Di dalam lingkungan hotel dan di setiap kamar atau ruang harus tersedia sarana pencahayaan dengan intensitas berdasarkan fungsinya sebagaimana tercantum dalam table berikut ini:

**II.3.4. Persyaratan Kesehatan Kamar atau Ruang Hotel****A. Umum**

Setiap kamar / ruang hotel harus :

1. Selalu dalam keadaan bersih.

2. Tersedia tempat sampah yang cukup.
3. Bebas dari gangguan serangga dan tikus.
4. Udara di dalam kamar/ruang harus memenuhi persyaratan sebagai berikut :
  - Tidak berbau (terutama untuk H<sub>2</sub>S dan amoniak ).
  - Tidak berdebu atau berasap / berasap (kadar debu kurang dari 0,26 mg / m<sup>3</sup>).
  - Mempunyai suhu 18 – 28° C.
  - Mempunyai kelembaban 40 – 70 %.
  - Tidak terdapat kuman *alpha streptococcous haemoliticus* dan kuman *pathogen*.
  - Kadar gas beracun tidak melebihi nilai ambang batas

**B. Khusus**

1. Kamar Tidur
  - Dinding, pintu dan jendela kamar tidur yang tembus pandang harus dilengkapi dengan tirai yang tidak tembus sinar dari luar.
2. Ruang Istirahat Karyawan
  - Ruang karyawan wanita harus terpisah dengan ruang karyawan pria.
  - Tersedia lemari (loker) yang aman untuk penyimpanan pakaian karyawan sesuai dengan kebutuhan.
  - Dilengkapi dengan kamar mandi, jamban dan peturasan yang terpisah antara pria dan wanita.
3. Ruang Pengelolaan Makanan dan Minuman
  - Harus mempunyai persyaratan kesehatan sesuai dengan ketentuan Perundang – undangan yang berlaku.
4. Ruang Cuci
  - Tidak memungkinkan tercampurnya lena bersih dan kotor.
5. Gudang
  - Gudang untuk menyimpan bahan makanan, bahan berbahaya, alat kantor, alat rumah tangga, dll harus terpisah.

- Gudang untuk menyimpan bahan makanan dan bahan berbahaya harus memenuhi persyaratan kesehatan sesuai dengan peraturan perundang – undangan yang berlaku.
- Dilengkapi rak – rak dengan tinggi minimal 20 cm dari lantai dan tangga serta peralatan lain sesuai dengan kebutuhan.

### **II.3.5. Persyaratan Kesehatan Fasilitas Hotel**

#### **A. Penyediaan air**

1. Tersedia air dengan kualitas sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
2. Kapasitas air harus memenuhi persyaratan yang berlaku.
3. Air tersedia pada setiap tempat kegiatan secara berkesinambungan.
4. Distribusi air di hotel harus menggunakan sistem perpipaan dan mengalir dengan tekanan positif serta terhindar dari cemaran silang.

#### **B. Pembuangan Air Limbah**

1. SPAL harus menggunakan sistem tertutup, kedap air, dan air dapat mengalir dengan lancar.
2. Tiap air limbah harus diolah sehingga mutu effluent sesuai dengan ketentuan perundangan yang berlaku.

#### **C. Toilet dan Kamar Mandi**

1. Di dalam toilet harus tersedia jamban, peturasan, dan tempat cuci tangan.
2. Harus selalu dalam keadaan bersih.
3. Lantai terbuat dari bahan yang kuat, kedap air, tidak licin, dan mudah dibersihkan.
4. Dilengkapi dengan penahan bau (bowl atau leher angsa).
5. Letaknya tidak berhubungan langsung (harus terdapat ruang antara) dengan tempat pengelolaan makanan, kamar tamu, dan kamar tidur.
6. Toilet wanita harus terpisah dengan toilet pria.
7. Toilet tenaga kerja harus terpisah dengan toilet pengunjung.
8. Tersedia kaca rias, tempat sampah, tempat abu rokok, tissue, gantungan baju, pengharum ruangan, ember, dan alat pengering tangan.

9. Harus dilengkapi dengan tanda – tanda sanitasi yang berisi pesan mengenai kebersihan / kesehatan.
10. Setiap kamar tidur harus dilengkapi dengan kamar mandi dan jamban.

#### **D. Tempat Sampah**

1. Harus terbuat dari bahan yang kuat, cukup ringan, tahan karat, kedap air dan mempunyai permukaan halus bagian dalamnya.
2. Mempunyai tutup yang mudah dibuka atau ditutup tanpa mengotori tangan.
3. Mudah diisi dan dikosongkan.
4. Jumlah dan volume tempat sampah disesuaikan dengan produksi sampah yang dihasilkan pada setiap tempat kegiatan.
5. Sampah dari setiap ruangan harus dibuang setiap hari.
6. Harus tersedia TPS.
7. TPS harus terletak di tempat yang mudah dijangkau oleh kendaraan pengangkut sampah dan minimal setiap 3 kali 24 jam harus dikosongkan.

#### **E. Peralatan Pencegah Masuknya Serangga**

1. Sarana penyimpanan air harus tertutup dan bebas jentik nyamuk.
2. Pada titik tembus pipa dengan dinding harus rapat.
3. Setiap bangunan hotel harus dilengkapi dengan alat yang dapat mencegah masuknya serangga dan tikus.

#### **II.3.6. City Hotel**

*City Hotel* merupakan hotel yang berada di pusat kota, dimana sebagian besar tamunya yang menginap adalah para pebisnis yang memiliki kegiatan berbisnis di kota tersebut.

#### **II.3.7. Prinsip Perancangan Ruang-Ruang City Hotel**

##### **A. Entrance**

*Entrance* utama harus jelas ditampilkan, mudah ditemukan, memberikan pemandangan yang baik dari sisi dalamnya dan mengarah langsung ke *front desk*. Dilengkapi dengan kanopi agar terlindung dari panas dan hujan. *Entrance* harus sesuai dengan skala dan karakter bangunan. *Entrance* untuk *staff* pelayanan, pengiriman barang dan tamu harus dipisahkan namun masih dalam pengawasan dan jaminan keamanan.

**B. Lobby**

*Lobby* harus mudah di akses dari area parkir. *Lobby* mewadahi sirkulasi umum dan ruang tunggu (*lobby lounge*), mengarah pada *front desk*. *Lobby* berhubungan langsung dengan Entrance utama dan meja penerima tamu terlihat dari pintu masuk. Desain lobby akan menghasilkan ketakjuban dibanding dengan ruang yang lain.

**C. Kamar Tidur**

Kamar hotel bertaraf internasional biasanya memiliki balkon. Perlu memperhatikan layout perabot dan posisi kamar mandi. Pada banyak hotel pendekatan dalam merancang kamar tidur tamu adalah memberikan potensi *view* yang ada secara maksimal.

**D. Restoran dan bar**

Desain restoran perlu memperhatikan ciri-ciri ruang dan view keluar. Restoran berhubungan dengan dapur utama maupun tambahan dan dilengkapi dengan pintu yang terpisah untuk masuk dan keluar dari dapur. Tinggi plafon umumnya 2,75 m. Restoran yang letaknya jauh dari *lobby* harusnya dilengkapi toilet umum.

**E. Ruang Pertemuan**

Lebih sering digunakan oleh tamu dari luar dibanding tamu yang menginap. Terpisah dari kamar tamu untuk menghindari kebisingan. Akses langsung dari *lobby* tanpa banyak melewati area resepsionis.

**F. Koridor dan Tangga**

Jalur sirkulasi atau koridor diusahakan melewati area umum yang digunakan. Koridor yang baik panjangnya kurang dari 30 m, jika lebih maka perlu menciptakan variasi ukuran agar tidak monoton.

**G. Sirkulasi**

*Layout* dari sirkulasi harus tepat, efisien dan menyediakan jalur terpisah antara tamu dengan staff dan petugas pelayanan

**H. Elevator**

*Elevator* utama harus terlihat jelas dari pintu masuk. Letak *elevator* harus strategis dan mudah dilihat. Mengelompokkan elevator akan memberikan service yang lebih baik, system instalasi yang ekonomis dan pemeliharaan yang relative lebih mudah. Elevator tamu dengan pelayanan terpisah. Umumnya multifungsi (untuk bisnis, pesta, seminar dan lain-lainnya).



**II.3.8. Jenis-jenis Kamar City Hotel**

Jenis-jenis kamar hotel secara internasional dapat dikelompokkan berdasarkan beberapa kriteria, sebagai berikut :

**Tabel 6. Jenis Kamar Hotel Sesuai Tempat Tidur**

<b>Jenis Kamar</b>	<b>Penjelasan</b>
<i>Single Room</i>	Kamar untuk satu orang tamu dengan satu tempat tidur ( <i>single bed</i> )
<i>Double Room</i>	Kamar untuk dua orang tamu dengan satu tempat tidur besar ( <i>double bed</i> )
<i>Twin Room</i>	Kamar untuk dua tamu hotel dengan menyediakan dua tempat tidur (tunggal) <i>twin bed</i> yang mempunyai ukuran yang sangat besar
<i>Triple Room</i>	Kamar untuk dua orang dengan dua tempat tidur ukuran double, dan ditambah extra bed
<i>Junior Suite Room</i>	Satu kamar besar yang terdiri dari ruang tidur dan ruang tamu
<i>Suite Room</i>	Kamar yang mempunyai ukuran yang luas dan dilengkapi dengan fasilitas tambahan seperti ruang makan, ruang duduk, dapur kecil, serta minibar. Tempat tidur pada umumnya adalah <i>double bed</i> , meskipun kadang-kadang juga dengan <i>twin bed</i>
<i>Presidential Room</i>	Kamar yang lebih luas dan terdiri dari berbagai ruang yang besar untuk ruang tidur, ruang tidur tamu, ruang tamu, ruang kerja, ruang makan, dapur kecil dan mini bar. Tempat tidur yang ada di dalamnya umumnya adalah <i>double bed</i> dengan ukuran <i>king bed</i>

Sumber: Akomodasi Perhotelan Jilid 1, 2008

Selain jumlah tempat tidur, jenis kamar juga dapat dibedakan menurut tingkat fasilitas yang ada di dalam kamar tersebut. Pengelompokan jenis ini yang paling banyak digunakan pada hotel internasional adalah makin mewah kelengkapan fasilitas yang

tersedia, semakin baik kelas kamar tersebut dan makin tinggi pula tarif persewaan kamar tersebut. Jenis kamar ini dibagi menjadi:

- a. *Standard Room*
- b. *Superior Room*
- c. *Deluxe Room*
- d. *Suite Room*



Gambar 12. Presidential Room  
Sumber : <http://kempinski.com>

Jenis kamar juga dapat dikelompokkan dari letaknya juga, antara lain:

a. *Connecting Room* :

Dua kamar yang bersebelahan satu dengan yang lainnya, yang dihubungkan dengan oleh pintu penghubung, kamar seperti ini digunakan oleh tamu yang datang bersama keluarga. Pintu penghubung ini dapat digunakan untuk memudahkan masuknya antar anggota keluarga tanpa harus keluar kamar.

b. *Adjoining Room* :

Dua kamar yang bersebelahan atau saling berdekatan satu sama yang lain tanpa ada pembatas atau pintu penghubung.

c. *Adjacent Room* :

Dua kamar yang berada pada lantai yang sama dan berhadapan satu dengan yang lain.

d. *Duplex Room* :

Dua kamar yang berada diatas dan dibawah yang dihubungkan dengan tangga penghubung (*Stair case*)

**e. *Cabana Room* :**

Kamar yang menghadap ke pantai atau kolam renang. Biasanya lokasi kamar terpisah dengan gedung utama.

**II.3.9. Maksud Pengunjung yang Menginap di *City Hotel***

Berdasarkan maksud kunjungan dan lamanya tinggal tamu hotel, pengelompokan pengunjung hotel sebagai berikut:

**a. Pengunjung dengan maksud bisnis atau perdagangan**

Sejumlah pengunjung terbesar dari hotel-hotel dalam kota, kebanyakan mereka membutuhkan *single room*. Termasuk juga pengunjung yang singgah dari pelabuhan udara, stasiun ataupun terminal.

**b. Pengunjung dengan maksud konferensi**

Pengunjung jenis ini memerlukan sebuah ruang untuk seminar atau ruang besar yang dapat dipakai untuk fungsi-fungsi yang berbeda-beda dalam jangka waktu tertentu. Umumnya mereka sudah memesan tempat dan memberitahukan fasilitas yang mereka perlukan untuk kegiatannya tersebut.

**c. Pengunjung dengan maksud berlibur**

Kelompok wisatawan atau keluarga. Dimana fasilitas rekreasi sangat dibutuhkan untuk anak-anak dan dewasa tidaknya hanya menikmati liburannya diluar hotel namun juga di hotel tersebut.

**d. Pengunjung yang tinggal untuk waktu lama**

Membutuhkan fasilitas penginapan yang cukup lengkap, baik ruangan-ruangan umum maupun khusus. Biasanya mereka mengontrak untuk jangka waktu tertentu untuk suatu kegiatan dan diantara kedua belah pihak telah mengadakan perjanjian khusus.



**Gambar 13. Pengunjung Hotel**  
Sumber : <http://publikasihotelonline.blogspot.com/>

**e. Pengunjung sehari-hari**

Merupakan pengunjung masyarakat yang tidak menetap, hanya menggunakan ruang-ruang publik saja seperti restoran, *ballroom* atau diskotik.

**II.3.10. Faktor Keberhasilan City Hotel**

Ada 5 unsur yang menentukan keberhasilan suatu hotel menurut Ni Wayan Suwithi (2008), yaitu:

**a. Lokasi**

Tempat hotel dihubungkan dengan kegiatan seperti fasilitas transportasi, lingkungan di sekelilingnya, jarak pencapaian, gangguan suara dan sebagainya.

**b. Fasilitas**

Segala sarana yang dapat digunakan oleh para pengunjung tamu hotel meliputi, ruang tidur, restoran dan bar, kolam renang, makanan dan minuman, ruang pertemuan dan lain-lainnya, yang dikaitkan dengan kualitas dan fleksibilitas penggunaannya.

**c. Pelayanan**

Sistem pelayanan hotel yang diberikan kepada pengunjung tamu hotel seperti: kecepatan, keramah tamahan, juga waktu pelayanan yang diberikan (24 jam).

**d. Kesan**

Bagaimana suatu hotel itu menampilkan kesannya kepada pengunjung tamu hotel ataupun masyarakat lokal dan bagaimana pengunjung tamu hotel ataupun masyarakat menangkap gambaran tersebut. Hal ini dibentuk antara lain oleh kesan

bangunan, nama hotel, siapa tamunya, suasana ruang kamar maupun ruangan lainnya, imajinasi yang ditimbulkan, dan sebagainya.

**e. Tarif**

Bagi pengunjung suatu hotel, kepuasan dari empat unsur di atas tadi harus seimbang dengan harga yang harus dibayarnya dengan fasilitas yang diberikan, dimana pihak investor hotel mendapatkan keuntungan dengan modal yang ditanamkan pada hotel tersebut.

**II.3.11. Kegiatan dalam City Hotel**

Aspek fisik yang dapat dijadikan pedoman dalam merancang hotel adalah jenis kegiatan yang terjadi pada hotel yaitu:

**a. Kegiatan menginap**

kegiatan ini merupakan kegiatan utama yang pasti dilakukan oleh para tamu hotel yang meliputi tidur, makan dan minum.

**b. Kegiatan makan dan minum**

Merupakan kegiatan yang dilakukan oleh tamu hotel menginap ataupun yang tidak menginap yang meliputi restoran, *lounge*, bar dan *coffe shop*.

**c. Kegiatan rekreasi atau relaks**

Kegiatan ini dilakukan oleh semua tamu hotel yang menginap maupun masyarakat lokal. Kegiatan rekreasi ini dapat dilakukan di dalam maupun di luar lingkungan sekitar hotel.

**d. Kegiatan khusus**

Kegiatan yang diadakan oleh seseorang atau badan yang menggunakan fasilitas hotel sebagai aktivitas seperti rapat, travel atau tour, seminar, *shopping arcade*, *bussines office* dan lainnya

**e. Kegiatan pengelola dan karyawan**

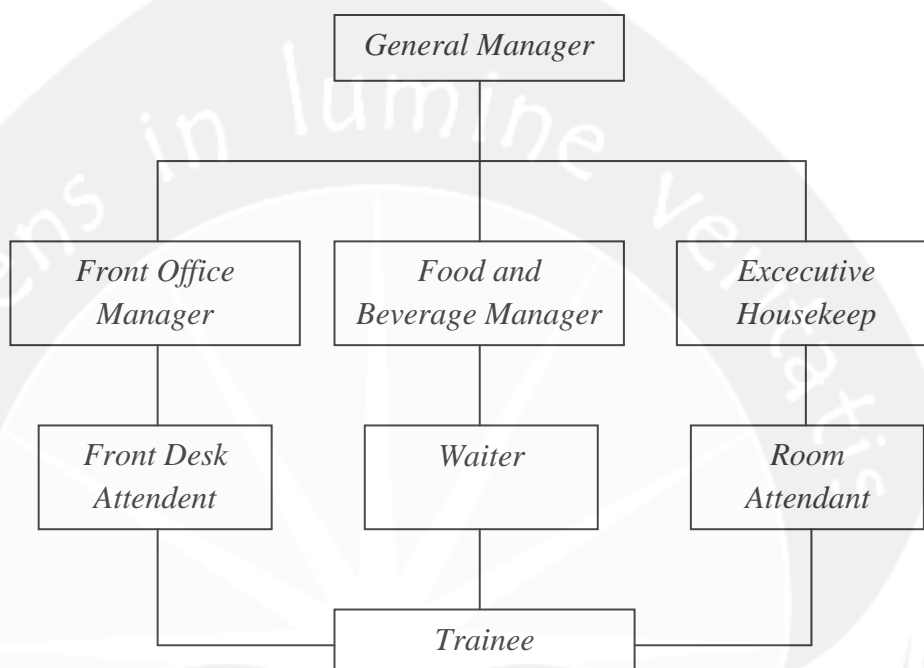
Kegiatan yang berkaitan dengan pembentukan citra hotel, dengan melibatkan seluruh pengelola dan karyawan hotel.

**f. Kegiatan pelayanan**

Kegiatan ini ditujukan untuk memenuhi kebutuhan tamu hotel, seperti makanan dan minuman, cuci pakaian dan lainnya.

**g. Kegiatan penunjang hotel**

Kegiatan atau fasilitas ini disediakan oleh perusahaan lain diluar hotel yang bekerja sama dengan pihak hotel, seperti agen perjalanan, bank, souvenir dan lainnya.

**II.3.12.Struktur Organisasi City Hotel**

**Gambar 14. Struktur Organisasi Pada City Hotel Ukuran Kecil**  
**Sumber : Akomodasi Perhotelan Jilid 1**

Struktur organisasi suatu hotel bermacam-macam tergantung ukuran dan kecil besarnya suatu hotel yang dibangun, namun secara umum struktur organisasi tersebut dibagi menjadi dua, yaitu: organisasi *front office* dan organisasi *back office*. Organisasi *front office* berhubungan dan bersentuhan secara langsung dengan para tamu hotel dan menjadi aset utama kegiatan pokok hotel.

Sedangkan struktur organisasi *back office* tidak berkaitan langsung dengan para tamu hotel tetapi menjadi pendukung kegiatan yang juga sangat diperlukan di dalam hotel tersebut, seperti: pembelian, bagian akuntansi, teknik dan keamanan, gudang, dan sebagainya.



**II.4. KRITERIA HOTEL BINTANG LIMA****II.4.1. Persyaratan Fisik****A. Umum****1. Lokasi**

Memenuhi persyaratan Dinas Tata Kota atau Pekerjaan Umum dan mudah dicapai. Untuk menjamin kenikmatan, tamu dihindarkan dari pencemaran lingkungan yang disebabkan oleh suara bising, bau tidak sedap, debu, dan asap.

**2. Arsitektur**

Seluruh atau sebagian bentuk bangunan dan atau dekorasi mencerminkan seni-budaya Indonesia

**3. Jumlah kamar**

Sekurang-kurangnya 100 kamar, dengan 4 kamar *suite*.

**4. Ruang umum**

- Ruang umum terdiri dari : *Lobby Lounge*, ruang makan, dan bar.
- Luas ruang umum adalah 2,5 m<sup>2</sup> kali jumlah kamar tidur. Mempunyai taman yang dilengkapi dengan fasilitas tempat duduk, luas lantai *lobby lounge* dapat dikurangi dengan 20% dari persyaratan yang ditentukan.

**5. Fasilitas parkir**

Tersedia tempat parkir dengan kapasitas 1 mobil untuk setiap 5 kamar tidur.

**6. Tempat pintu masuk (*Entrance*)**

Tersedia pintu masuk terpisah untuk tamu dan barang-barang keperluan hotel.

**7. *Lobby Lounge***

Tersedia sekurang-kurangnya 20 tempat duduk.

**8. *Front office* atau Kantor depan**

Tersedia secara terpisah :

- Tempat penerimaan tamu
- Tempat Informasi atau bagian penerangan
- Tempat pembayaran
- Tempat penitipan barang berharga
- Ruang penitipan koper

**9. Toilet Umum atau *restroom***

Tersedia toilet umum yang terpisah untuk pria dan perempuan dengan jumlah minimal 6 buah untuk pria dan 4 buah untuk perempuan, dengan perlengkapan antara lain :

- Urinoir
- Tempat cuci muka dengan kaca rias
- Alat pengering tangan

Untuk perempuan ditambah dengan :

- W.C
- Kaca rias dengan kursi

**10. Taman**

Tersedia taman atau lapangan rumput yang terpelihara dengan baik.



**Gambar 15. Taman**

Sumber : <http://dutacipta.wordpress.com/>

**B. Akomodasi****1. Kamar tidur**

Termasuk kamar mandi dengan ukuran minimal :

- Kamar single minimal 24 m<sup>2</sup>
- Kamar double minimal 28 m<sup>2</sup>
- Tinggi kamar tidur minimal 2,80 m

Perlengkapan :

- Jendela bertirai yang tidak tembus sinar matahari dari luar
- Kamar tidur harus kedap suara.

Perlengkapan lainnya :

- Tempat tidur single atau tempat tidur kombinas sofa atau tempat tidur double atau 2 tempat tidur dengan spring mattres dan perlengkapan yang dapat menjamin rasa nyaman.
- Meja kecil
- Meja, kaca rias dan sebuah kursi
- Lemari pakaian yang dilengkapi dengan gantungan secukupnya dan dilengkapi dengan laci pakaian.
- 1 meja dan 2 buah kursi
- Rak koper
- Karpet bulu
- Keranjang sampah
- Termos berisi air minum dengan 2 buah gelas
- Lukisan atau gambar dekoratif



Gambar 16. Kamar Tidur

Sumber : [http:// seniwa.wordpress.com](http://seniwa.wordpress.com)

### 2. Kamar mandi

Seluruh dinding kamar mandi dan W.C dilapisi dengan tegel porselin. Kamar suite dilengkapi dengan 4 macam perlengkapan kamar mandi :

- *Bathup* yang anti slip dengan tempat sabun, *shower* dan pegangan (*grab-bar*)
- *Washbasin*
- W.C

- Bidet
- Perengkapan lainnya :
- Rak handuk
- Gelas
- Kaca rias
- Berbagai jenis handuk
- Keranjang sampah
- Tirai *shower* yang kedap air

### **C. Makanan dan Minuman**

#### **1. Ruang makan**

Ukuran luasnya lantai minimal adalah 135 m<sup>2</sup>. Tersedia perabot ruang makan dalam jumlah dan mutu yang paling tinggi dengan perlengkapan untuk masakan internasional :

- *Lena*
- *Silverwares*
- *Chinawares*
- *Glasswares*

#### **2. Bar**

Tersedia ruangan bar dengan luas lantai 75 m<sup>2</sup>. Tersedia peralatan dan perlengkapan bar dalam jumlah dan mutu paling tinggi untuk menyajikan makanan dan minuman, termasuk minuman keras.

### **D. Fasilitas Penunjang**

#### **1. Ruangan perkantoran untuk pengusaha hotel**

Tersedia ruangan yang cukup pantas untuk digunakan sebagai kantor pimpinan hotel dan bagian hotel lainnya.

#### **2. Ruang lena**

Tersedia ruangan penyimpanan lena yang baik dengan ukuran minimal 0,50 m<sup>2</sup> kali jumlah kamar tidur.

#### **3. Kamar pelayanan (*Roomboy station*)**

Setiap kamar tidur dilengkapi dengan kamar pelayanan sesuai kebutuhan.

#### **4. Ruang *laundry***

Bagi hotel yang menyediakan fasilitas *laundry*, luas ruangan minimal 60 m<sup>2</sup>.

5. *Dry Cleaning*

Tersedia fasilitas *Dry Cleaning* dengan luas ruangan minimal 30 m<sup>2</sup>.

6. Ruang penyimpanan perabot

Tersedia ruangan yang cukup luas untuk menyimpan perabot hotel.

7. Ruang pemeliharaan dan perbaikan perabot.

Tersedia ruangan dan peralatan untuk pemeliharaan dan perbaikan perabot.

8. Dapur

Tersedia dapur dengan luas lantai minimal 60% dari seluruh luas lantai ruang makan.



**Gambar 17. Dapur hotel**  
Sumber : <http://cherine.info>

Perlengkapan :

- Dinding dilapisi dengan tegel atau keramik
- Ruang dapur mempunyai tempat masuk, washbasin dan toilet untuk karyawan.
- Ruang dapur antara ruang makan disekat atau dihubungkan oleh pintu berdaun dua yang dapat bergerak dua arah (*swinging doors*).

- Dapur terdiri dari kamar pendingin, bagian persiapan, bagian memasak, bagian makanan dingin, bagian sarapan pagi atau *pantry*, bagian-bagian pencucian alat makan dan minum serta alat-alat masak.

Perlengkapan lainnya :

**Tabel 7. Perlengkapan Dapur**  
**Perlengkapan Dapur**

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Scale</i></li> <li>• <i>Chopping block</i></li> <li>• <i>Grill</i></li> <li>• <i>Oven</i></li> <li>• <i>Cooking plates</i></li> <li>• <i>Washing sinks</i></li> <li>• <i>Toaster</i></li> <li>• <i>Exchhaus hood</i></li> <li>• <i>Blender</i></li> <li>• <i>Bain marie</i></li> <li>• <i>Coffe, tea and milk unit</i></li> <li>• <i>Ice making machine</i></li> <li>• <i>Deef fat fryer</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Hot cupboards</i></li> <li>• <i>Cool room atau deep freezer</i></li> <li>• <i>Slicing machine</i></li> <li>• <i>Baking oven</i></li> <li>• <i>Sieving machine</i></li> <li>• <i>Kneading machine</i></li> <li>• <i>Mixing machine</i></li> <li>• <i>Ice cream making machine</i></li> <li>• <i>Bread slicing machine</i></li> <li>• <i>Potatoes peeling machine</i></li> <li>• <i>Stock pot stoves</i></li> <li>• <i>Boiling pan unit</i></li> <li>• <i>Tilting frying pan</i></li> </ul>
---	---

Sumber : Akomodasi Perhotelan Jilid 1.2008

9. Tempat penyimpanan makanan dan minuman

Tersedia secara terpisah :

- *General store*
- *Beverage store*
- *Steward store*

10. Ruang penerimaan bahan makanan (receiving areas)

Tersedia ruang penerimaan bahan makanan dan barang-barang lainnya.

11. Pembuangan sampah

Tersedia tempat yang didinginkan untuk sampah basah (*refrigerated wetgarbage room*).



**E. Fasilitas karyawan**

Tersedia :

1. Pintu masuk khusus
2. Fasilitas mandi
3. Kamar ganti pakaian atau loker yang penggunaanya terpisah bagi karyawan pria dan perempuan.
4. Ruang makan.

**F. Instalasi Teknik**

Pemasangan instalasi memenuhi persyaratan atau peraturan instansi pemerintah yang berlaku.

1. Air

- Tersedia air minum untuk setiap kamar tidur sebanyak 750 liter.
- Tersedia instalasi air panas

2. Listrik

Tersedia :

- Tersedia cukup aliran listrik secara terus menerus dan pembangkit tenaga listrik cadangan.
- Penerangan di setiap kamar tidur termasuk kamar mandi sekurang-kurangnya 15 watt per m<sup>2</sup>.
- Minimal ada 3 stop kontak di setiap kamar dan 1 di kamar mandi.
- Tersedia lampu meja di kamar tidur.
- Tersedia lampu baca individual yang baik dekat tempat tidur dengan tombol yang mudah dicapai.
- Tersedia lampu di kamar mandi.
- Tersedia lampu dekat pintu masuk di dalam kamar tidur.

3. Sistem pendinginan dan pemanasan

- Setiap kamar tidur dilengkapi dengan sistem pendingin (AC) atau pemanasan yang mudah diatur sendiri oleh tamu.
- Semua kamar mandi dan WC mempunyai ventilasi yang baik
- Ruang yang tidak dilengkapi dengan AC harus mempunyai ventilasi yang baik.

**4. Komunikasi**

Untuk komunikasi :

- Tersedia minimalnya 4 saluran telepon luar
- Untuk setiap 50 kamar tersedia saluran tambahan.
- Setiap kamar tidur dilengkapi dengan pesawat telepon untuk pemakaian intern dan ekstern.
- Alat perlengkapan untuk siaran radio dan musik di setiap kamar.

**5. Elevator**

- Setiap hotel dengan lebih dari 3 lantai dilengkapi *elevator* yang cukup
- Tersedia *elevator* pelayanan yang cukup.

**6. Pengamanan**

- Koridor dan tangga dipisahkan oleh pintu yang membuka ke arah tangga.
- Pemasangan alat-alat tanda bahaya dan pemadam kebakaran yang memenuhi syarat.

**7. Saluran pembuangan air dan kotoran**

- Semua air yang kotor disalurkan melalui pipa penyaluran secara lancar.
- Khusus untuk dapur tersedia saluran pembuangan.

**II.4.2. Pelayanan****A. Umum**

1. Tersedia pelayanan penjagaan keamanan
2. Tersedia pelayanan P3K.

**B. Akomodasi**

Tersedia Pelayanan :

1. Penitipan barang berharga
2. Penukaran mata uang asing
3. Pengiriman surat, penjualan benda-benda pos dan pengiriman email.
4. Pemberian informasi atau penerangan
5. Tersedia pelayanan air panas selama 24 jam.

Tersedia pelayanan lainnya :

- Pengasuh anak
- Antar jemput

- Hotel yang terletak di pusat kota dengan kamar lebih dari 200 harus tersedia pelayanan pengetikan, penterjemah, dan photocopy.
- Pengangkut koper atau barang
- Titip koper.

**C. Makanan dan Minuman**

1. Ruang makan
  - Tersedia masakan internasional
  - Tersedia pelayanan kamar (*room service*) selama 24 jam
2. Bar

Tersedia berbagai jenis minuman, termasuk minuman keras.

**D. Fasilitas penunjang**

Tersedia pelayanan *laundry* dan *Dry Cleaning* yang selesai dalam waktu 24 jam.

**E. Instalasi Teknik**

Tersedia pelayanan :

1. *Car call* and *baging*
2. Telepon selama 24 jam

**F. Personil**

Persyaratan Pendidikan Karyawan Hotel

1. Pemimpin hotel
  - Pendidikan umum tingkat menengah ditambah dengan pendidikan kejuruan hotel.
  - Minimal pengalaman kerja di hotel selama 9 tahun.
2. Kepala bagian
  - Pendidikan umum tingkat menengah ditambah dengan pendidikan kejuruan hotel.
  - Minimal pengalaman kerja di hotel selama 6 tahun
3. Kepala bagian teknik
  - Minimal berpendidikan STM ditambah pengalaman kerja minimal 5 tahun
  - Berpendidikan sarjana teknik pengalaman kerja 2 tahun
4. Bahasa asing

- 50% dari jumlah karyawan mampu berkomunikasi minimal dalam satu bahasa asing.

#### **II.4.3. Fasilitas instalasi dan pelayanan tambahan**

##### **A. Kolam renang**

1. Dianjurkan adanya kolam renang yang memenuhi persyaratan sanitasi yang berlaku.
2. Dianjurkan adanya ruangan ganti pakaian yang terpisah dari pria dan perempuan yang dilengkapi dengan loker, toilet, handuk, *shower*, ruang bilas atau mandi.
3. Diwajibkan adanya penjaga kolam renang.

##### **B. Olahraga dan rekreasi**

1. Dianjurkan adanya fasilitas olahraga untuk *resort hotel*
2. Dianjurkan adanya ruangan rekreasi, misalnya : bilyard, karaoke, dan lain-lainnya.

##### **C. Sauna dan pijat**

Dianjurkan adanya fasilitas sauna dan pijat

##### **D. Penyediaan ruangan**

Dianjurkan adanya ruangan-ruangan :

1. Pertokoan
2. Kantor biro perjalanan
3. Maskapai penerbangan
4. *Drugstore*
5. Tempat penjualan koran, majalah dan bahan bacaan lainnya
6. Tempat pemangkas rambut dan salon kecantikan bagi hotel dengan jumlah kamar lebih 250 atau lebih.

##### **E. Fasilitas tambahan lainnya**

Dianjurkan adanya fasilitas :

1. Untuk konferensi



**Gambar 18. Ruang Konferensi**  
Sumber : <http://www.dpr.go.id>

2. *Banquet hall*
3. Ruang bar kedua
4. Ruang makan kedua

**F. Pelayanan tambahan**

Dianjurkan adanya acara hiburan.

**G. Instalasi tambahan**

1. Dianjurkan adanya TV di setiap kamar tidur
2. Dianjurkan adanya telepon di setiap kamar tidur